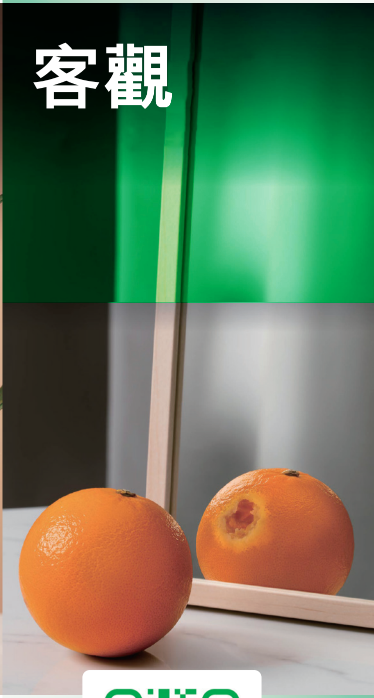
香港申訴專員公署
Office of The Ombudsman, Hong Kong



www.ombudsman.hk

香港需要明鏡

以申訴專員公署為公共行政之鏡

秉持獨立、公正、客觀的原則，申訴專員公署為市民提供申訴途徑，按法例賦權，調查及處理有關行政失當的投訴，如實反映行政體制的問題和漏洞，提出修補建議敦促改善，致力提升香港公共行政的服務水平和質素。

職能及權力

根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》，申訴專員有權：

- ✦ 調查由受屈人士提出，有關政府部門及 27 個主要法定機構（公務員敘用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外）涉嫌行政失當* 的投訴；
- ✦ 調查關於政府部門及公營機構（包括上述機構）涉嫌違反《公開資料守則》的投訴；以及
- ✦ 就懷疑涉及行政失當並關乎行政體制上的流弊或重大公眾利益的事情，展開主動調查。

受公署調查的機構

*** 行政失當**是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善等各種形式的失誤，包括：

- ✦ 濫用職權
- ✦ 延誤／沒有採取行動
- ✦ 厚此薄彼，處事不公
- ✦ 出錯、意見／決定錯誤
- ✦ 不按程序辦事
- ✦ 程序不妥
- ✦ 監管不力
- ✦ 沒有回應／答覆投訴或查詢
- ✦ 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- ✦ 職員無禮

處理投訴程序

- ✦ 公署會根據《申訴專員條例》的規定，審研是否有權受理投訴，包括有否表面證據，足以展開調查。
- ✦ 若確定有權受理投訴，公署便會決定是否須就投訴展開全面調查，還是適宜以查訊或調解的方式，加快解決問題。
- ✦ 公署會告知投訴人調查的結果或不跟進投訴的原因。
- ✦ 在調查過程中，若發現被投訴機構在行政措施／制度上有缺失，公署可提出改善建議或補救措施，予以糾正。
- ✦ 所有投訴均會絕對保密。

投訴處理方式

查訊

常用於處理一般的投訴個案。公署會要求被投訴機構提供資料，並會蒐集其他證據。如有需要，亦會要求投訴人澄清。在完成查訊後，公署會將結果告知投訴人及所涉機構，若發現機構有不足之處，會向其提出建議，以補救問題或改善制度。假如有必要更深入地調查投訴事項，公署會展開全面調查。

調解

對於不涉及或只涉及輕微行政失當的投訴個案，公署可採用調解方式處理，投訴人和被投訴機構雙方自願同意參與，公署的調查員會以中立調解員的身份，協助雙方會談，以尋求可行的方案和平地解決投訴。

全面調查

投訴個案若較為複雜，涉及原則性問題、行政體制上出現流弊或嚴重行政失當，公署會先知會被投訴機構的首長，然後展開全面調查。全面調查是指深入的查訊，進行徹底調查後，公署會撰寫調查報告，向投訴人及所涉機構詳述調查結果及意見。在適當情況下，公署會提出改善或補救建議。

不受調查的事宜

- 投訴所涉機構不在《申訴專員條例》附表 1 內（如選舉管理委員會、城市規劃委員會、區議會等）
- 投訴所涉機構列於《申訴專員條例》附表 1 第 2 部（如香港警務處、廉政公署等）但投訴事項與《公開資料守則》無關
- 與以下行動有關的投訴：

法律程序或檢控任何人的決定	人事方面的事宜
合約或商業交易	施加或更改土地權益條款的決定

調查限制

- 投訴人對投訴事項已知悉超過 24 個月
- 匿名投訴、投訴人無從識別或下落不明
- 投訴並非由受屈的人士或適當代表提出
- 投訴事項與香港並無任何關係

所有調查限制及
不受公署調查的事宜

提出投訴方式

書面投訴

網上投訴表格 https://www.ombudsman.hk/onlinecomplaintform/

電郵 complaints@ombudsman.hk

免付郵資投訴表格 公署及民政事務總署轄下各區民政事務處均可索取

郵寄信件 香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 30 樓 或 香港郵政總局信箱 3300 號

傳真 (852) 2882 8149

親臨本署

香港干諾道中 168-200 號信德中心招商局大廈 30 樓

電話代筆服務

(852) 2629 0555

* 在下列情況下，我們可提供電話代筆服務：

- 投訴人在書面表達方面有困難
- 投訴性質較為簡單，投訴內容明顯清晰，所涉機構不多於兩個
- 能夠在 15 分鐘的電話通話中說明投訴詳情

提出投訴前請確定：

☑ 你本人是受屈的當事人
☑ 投訴對象屬申訴專員的規管範圍
☑ 投訴不受調查限制所限
☑ 提供真實姓名、郵遞地址、身份證明文件及聯絡方法

(2024 年 1 月更新)